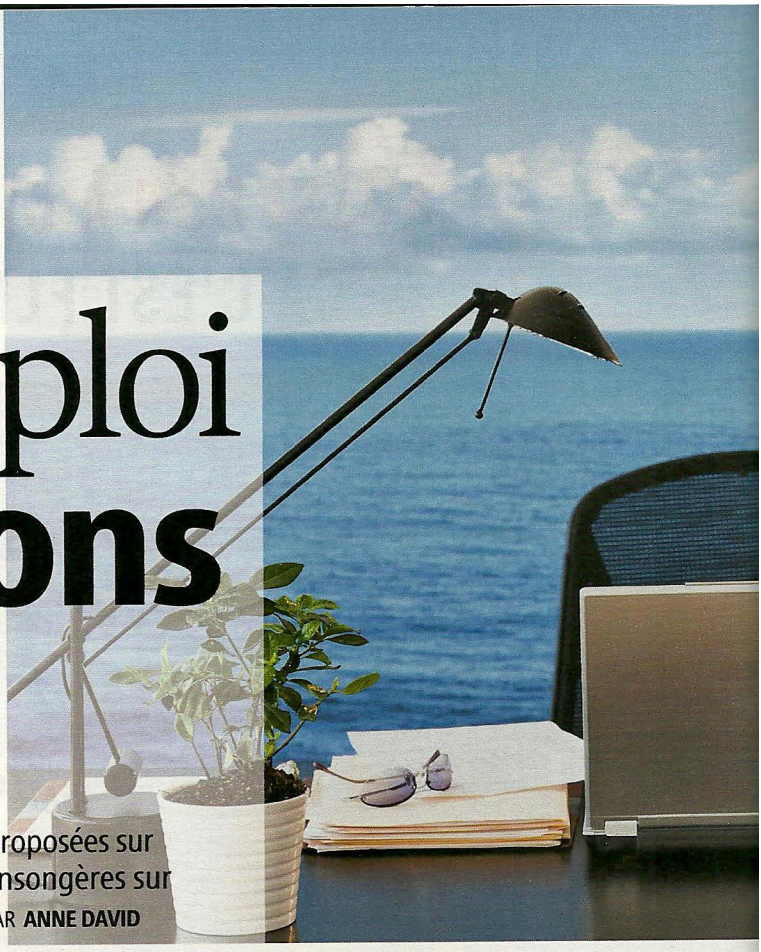
vacances

Mode d'emploi des locations en ligne



Annonces piratées, mandat cash… les locations de vacances proposées sur Internet n'échappent pas aux arnaques. Et certaines sont mensongères sur la qualité du bien proposé. Nos conseils pour s'en protéger. PAR **ANNE DAVID**

Je choisis bien les sites

Certains (Abritel, Homelidays, Top rural, Mediavacances…) analysent les annonces avant de les mettre en ligne pour dépister les incohérences (un bien en France à régler à l'étranger…), les locations trop bon marché pour être honnêtes, etc. « En cas de doute, nous appelons le propriétaire pour vérifier et demander des justificatifs », explique Cyrille Coiffet, directeur général d'Abritel. Pour sa part, Airbnb propose aux propriétaires les services d'un photographe, qui se rend sur place. En revanche, d'autres sites, comme Le bon coin, mettent en ligne toutes les annonces correctement rédigées. Elles seront retirées si elles suscitent des plaintes. Le bon plan ? La garantie gratuite « anti-fraude » de Homelidays ou Abritel rembourse jusqu'à 800 € si on est victime d'une arnaque via le site.

Je privilégie les labels

Tous les hébergements Clévacances ou Gites de France sont visités avant d'être mis en location, et revus régulièrement par les représentants de ces labels, qui attribuent les notes (clés, épis…), rédigent ou contrôlent les annonces. Pour tester l'accueil, des visites anonymes sont organisées. Cela inspire de nouveaux venus sur le marché des sites de locations, comme Squarebreak, qui propose aux propriétaires de gérer à leur place la location saisonnière de leur résidence secondaire. Le site classe les biens de une à cinq étoiles, rédige l'annonce et assure la logistique sur place. Il est l'unique interlocuteur des locataires du début à la fin. En contrepartie de ce service, les locations sont en moyenne 20% plus chères qu'ailleurs. Pour ses débuts, Squarebreak se limite à quelques régions (Dordogne, Alpilles-Côte-d'Azur, Bassin d'Arcachon) et destinations à l'étranger : à Londres ou au Portugal.

Je consulte les avis des précédents locataires

Pratique pour savoir si le logement est bruyant, loin des commerces… Les avis sont en général gérés pour ne pas être manipulés par les propriétaires, même si ces derniers, pour en obtenir, sollicitent volontiers les locataires avec lesquels tout s'est bien passé. Sur Abritel, Top rural, Homelidays ou encore Airbnb, le propriétaire sanctionné par un avis défavorable dispose d'un droit de réponse, mais ne peut empêcher la parution, ni l'effacer. Chez Mediavacances, les avis élogieux sont contrôlés pour s'assurer qu'ils n'ont pas été « commandités » par le propriétaire, qui peut alors être radié du site.

Je peux m'assurer

Europ Assistance propose ainsi un contrat « location saisonnière ». Il vous rembourse si vous devez annuler ou interrompre le séjour, si vous faites des dégâts, et aussi… si vous avez une mauvaise surprise : transaction frauduleuse, location tellement éloignée de la description initiale que vous refusez d'occuper les lieux. Dans ce cas, tout ou partie de ce que vous avez réglé vous est remboursé. Coût de cette garantie : 16 €, par exemple, pour une location d'une semaine d'un montant de 500 € en juillet. Le contrat est disponible sur de nombreux sites de locations de vacances ou sur http://www.europ-assistance-voyages.com.

Quels sont les recours si ça se passe mal ?

Commencez par alerter le site sur lequel vous avez trouvé l'annonce, ou l'organisme qui l'a labellisée. La plupart acceptent de jouer les médiateurs avec le propriétaire en cas de litige, parfois de vous aider à vous reloger… Vous pouvez aussi menacer le propriétaire indélicat d'un courrier à la DDPP (Direction départementale de la protection de la population). Cette plainte peut déboucher sur un procès-verbal, transmis au tribunal. Victime d'une vraie arnaque – le logement n'existe pas, l'annonce a été piratée et vous avez réglé à un inconnu…), déposez plainte auprès de la police ou de la gendarmerie. Pour les litiges avec un professionnel (agent immobilier…) dans un autre pays européen, adressez-vous au Centre européen des consommateurs, www.europe-consommateurs.eu.

Je vérifie moi-même

Avant de vous décider, utilisez Google Maps pour visualiser l'environnement de votre futur hébergement. Vous verrez si vous êtes vraiment près de la mer, ou plutôt au bord d'une grande artère. Appelez l'office de tourisme pour vérifier les points importants (plage de sable…). Exigez toujours un contrat signé du propriétaire, avec le descriptif du bien. C'est indispensable pour prouver votre bonne foi en cas de litige. N'envoyez jamais d'argent par Western Union ou mandat cash de la Poste : c'est le mode de paiement préféré des arnaqueurs. Optez plutôt pour le virement, ou même la carte bancaire, qui laissent des traces.

Un nombre croissant de sites proposent le paiement par CB, sur certaines annonces. Sur Abritel, par exemple, le propriétaire qui accepte ce mode de paiement est averti dès que vous avez réglé et dispose de 24 heures pour accepter ou refuser. Airbnb, lui, encaisse l'argent à la réservation, mais ne le reverse au propriétaire que 24 heures après votre arrivée dans les lieux. Cela vous laisse le temps d'alerter le service clients s'il y a un souci. A défaut, évitez autant que possible de régler l'intégralité du loyer par chèque avant votre arrivée : mieux vaut ne payer que quand vous serez sûre que tout est en ordre. ■

⊕ sur femmeactuelle.fr
Echanger sa maison pour les vacances, comment ça marche ?
▶ Rubrique Voyage

INFO EXPRESS

CONSOMMATION

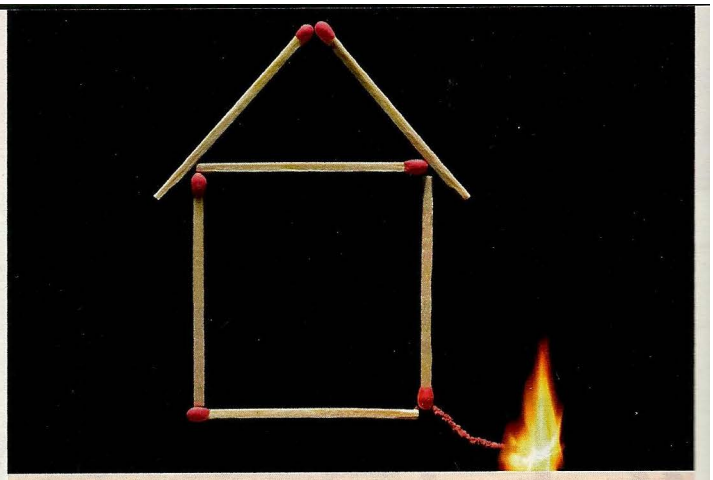
DES DROITS RENFORCÉS

Création d'une « action de groupe » permettant aux consommateurs d'engager une action en justice collective pour se faire indemniser d'un préjudice matériel ; lutte contre les clauses abusives ; extension de 7 à 14 jours du délai de rétractation pour les achats en ligne ; assouplissement des conditions de résiliation des contrats d'assurance ; lutte contre l'obsolescence programmée des produits : telles sont les mesures essentielles du projet de loi « consommation », qui doit être examiné par le Parlement d'ici l'été, pour être appliqué dès cet automne.

MEUBLES

RECYCLAGE, C'EST PARTI !

Les 2 millions de tonnes de déchets d'ameublement produits chaque année vont pouvoir être recyclés, grâce à une nouvelle filière spécialisée. Un système désormais financé par une écocontribution, de moins d'un euro pour une chaise à quelques euros pour le gros mobilier. Les meubles usagés pourront être repris lors d'un achat, ou déposés dans un point d'apport volontaire.



Détecteurs de fumée, n'attendons pas pour nous équiper !

Nous avons jusqu'au 8 mars 2015, mais mieux vaut acheter tout de suite le bon modèle. PAR T. KHORIXAS

Un arrêté vient de préciser les exigences et normes auxquelles doivent satisfaire les détecteurs de fumée. A ce jour, une famille sur dix à peine est équipée, selon la Fédération française du matériel d'incendie. En anticipant l'achat, vous mettrez votre foyer en sécurité plus tôt et vous éviterez les possibles ruptures de stock. Mais attention à ne pas acheter un modèle médiocre et à respecter les consignes d'installation.

DES MODÈLES À ÉVITER Régulièrement, la Répression des fraudes pointe des détecteurs non conformes, voire dangereux car incapables de se déclencher quand il le faudrait. Le système européen d'alerte rapide sur les produits de consommation dangereux Rapex en recense un grand nombre, surtout de marques chinoises : CFI Extel, Addax, Promelect ou Elro, etc. Tous les détails, modèles, références sont accessibles en ligne (ec.europa.eu/consumer/dyna/rapex), dans la rubrique « détecteurs de fumée » et « smoke detectors ».

LE PRIX N'EST PAS UN CRITÈRE DE CHOIX Les tests comparatifs de *60 Millions de consommateurs* et de *Que Choisir* prouvent qu'on trouve des modèles très fiables entre 15 et 30 €. Les modèles plus chers ne justifient leur prix qu'à condition de se connecter à la centrale d'alarme ou de télésurveillance de la maison. Pour les grands logements, des modèles peuvent s'interconnecter entre eux sans fil pour répéter le signal d'alarme et gagner plus du temps en cas de problème.

DEUX NORMES À VÉRIFIER Un détecteur autonome avertisseur de fumée (Daaf) doit satisfaire aux normes européenne et française, et donc afficher les deux marquages, EN 14604 et NF Daaf. N'oubliez pas d'envoyer l'attestation fournie au moment de l'achat, accompagnée de la facture, à votre assurance, qui devra l'exiger à partir de 2015.

L'INSTALLATION DOIT OBÉIR À DES RÈGLES PRÉCISES Il faut fixer le détecteur au plafond, dans ou près des chambres, ou encore dans le couloir y menant. Et toujours à distance des sources de vapeur, donc pas dans la cuisine ni dans la salle de bain. Pensez ensuite à le dépoussiérer régulièrement, ainsi qu'à remplacer les piles. Le ministère du Logement a mis en ligne un mode d'emploi, à télécharger gratuitement sur son site, www.territoires.gouv.fr.

Femme actuelle